Vicepresidencia Jurídica
Unidad de Transparecnia
Oficio No. UT/3550/2024
Ciudad de México, a 18 de diciembre de 2024

C. SOLICITANTE
PRESENTE

Se hace referencia a la solicitud de datos personales identificada con el número de folio **330008024004116**, recibida el 17 de diciembre de 2024 en la Unidad de Transparencia de esta Comisión Nacional Bancaria y de Valores, mediante la cual requirió lo siguiente:

> ***"**** Asunto: Informe sobre desvinculación de cuenta bancaria y reembolsos de aclaraciones no procesados A quien corresponda, Por la presente, me dirijo a ustedes para informar sobre una grave situación de la cual soy víctima. Recientemente he descubierto que he sido objeto de suplantación de identidad y de la implementación de implantes biomédicos ilegales sin mi consentimiento en Tijuana. A su vez, estoy enfrentando serias irregularidades con el banco Santander, que se niega a devolver los fondos correspondientes a las aclaraciones que ya han sido resueltas a mi favor y ha desvinculado mi cuenta preferente, negándome el acceso a la misma. Detalles de la situación: 1. Situación con Santander: El banco Santander ha rechazado los créditos por aclaraciones que ya habían sido procesados a mi favor, argumentando que las resoluciones benefician al banco, lo cual considero un abuso. Es importante aclarar que el dinero en cuestión proviene de mi cuenta de débito, no de recursos del banco, y por lo tanto, deben ser depositados en mi cuenta. Además, Santander desvinculó mi cuenta preferente sin mi autorización, lo que me ha impedido acceder a mis fondos y servicios bancarios. 2. Suplantación de Identidad: He sido víctima de suplantación de identidad, ya que personas desconocidas han robado mis identificaciones y han firmado contratos en mi nombre sin mi autorización. A lo largo de los últimos meses, he sido víctima de varios incidentes en los que policías han robado y retenido mi identificación de manera ilegal. En uno de los casos, un oficial tocó mi puerta, me esposó, me torturó, y me robó mi cartera, teléfono y otros objetos personales. Este hecho fue debidamente reportado a las autoridades. 3. Confusión con Identificaciones: Las identificaciones número 8 y número 10 que me han emitido comparten el mismo número de CIC, lo cual es un error grave. 4. Implantes Biomédicos Ilegales: Sin mi consentimiento, he sido implantado con dispositivos biomédicos ilegales. Estos implantes fueron realizados mediante el uso fraudulento de mis identificaciones robadas y alteradas, sin mi conocimiento ni autorización. Solicitudes: 1. Reembolso de aclaraciones: Solicito que Santander reembolse y deposite todos los fondos correspondientes a las aclaraciones que han sido procesadas a mi favor, ya que estos fondos provienen directamente de mi cuenta de débito y no del banco. 2. Restauración de la cuenta preferente: Solicito que se restaure el acceso a mi cuenta preferente y se rectifique cualquier acción indebida tomada en contra de mis cuentas bancarias. Adjuntos: Incluyo un PDF con información relevante como correos, reportes, fechas y folios que respaldan lo mencionado. Pido una disculpa por el desorden en los documentos, ya que estoy enfrentando problemas técnicos con mis dispositivos, lo cual dificulta la organización de los mismos. Entre los folios destacados se encuentran: HGB ****HGB ****HGB **** HGB ********Agradezco de antemano su atención a esta grave situación y quedo a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que sea necesaria para resolver este caso. Atentamente, ****"***

Medio para recibir notificaciones:
Correo electrónico

Medio de Entrega:
Electrónico a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la PNT

Se hace de su conocimiento que, esta Comisión en términos del artículo 4, fracción VIII de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (LCNBV), funge como **órgano de consulta del Gobierno Federal** en materia financiera, ya que este únicamente está facultado a realizar lo que la Ley establece. Aunado a lo anterior, en el artículo 2 de la LCNBV, señala que le corresponde supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público, es por lo expuesto que, este Órgano Desconcentrado no es competente para atender su solicitud, toda vez que, **no hay normatividad aplicable que le atribuya específicamente las facultades para proporcionar la información de su interés.**

Obedeciendo al principio de legalidad, esta Comisión como toda autoridad administrativa, únicamente puede ejercer las facultades que en forma expresa le confiere la normatividad que le es aplicable y, en lo particular aquéllas previstas en los artículos antes citados.

Ahora bien, de conformidad con lo artículos 136 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 131 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se le sugiere que dirija su solicitud a la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**, en virtud de que, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es la institución que podría contar con la información a la que alude, o bien lo podría asesorar con el tema.

Se cita el referido artículo.

> *"**Artículo 5o**. La **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad** promover, asesorar, **proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios**.*
>
> *[…]"*
>
> (Énfasis añadido).

Finalmente, la presente respuesta se hace de conformidad con el Capítulo Segundo del Título Tercero de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO), así como en atención a los Lineamientos.

En caso de estar inconforme con la presente respuesta se hace de su conocimiento que, con fundamento en el artículo 90, fracción III de los Lineamientos, podrá interponer el recurso de revisión a que hacen referencia los artículos 94 de la LGPDPPSO y 106 de los Lineamientos, ya sea ante esta Unidad o el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para manifestarle mi sincera y distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E
UNIDAD DE TRANSPARENCIA
Con sustento en el Criterio de Interpretación para Sujetos Obligados Reiterado Vigente SO/007/2019:
"Documentos sin firma o membrete. Los documentos que son emitidos por las Unidades de Transparencia son válidos en el ámbito de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública cuando se proporcionan a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, aunque no se encuentren firmados y no contenga membrete"

LIMG